

409/SI-FKOM-UNIKU/SKR/2025

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
SISTEM PEMESANAN PRODUK TOKO GADING PETSHOP BERBASIS WEB**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Program
Studi Sistem Informasi Jenjang S1



Oleh

Alif Bahtiar Riva'i (SI)

20200910132

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS KUNINGAN

2025

LEMBAR PENGESAHAN
IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
SISTEM PEMESANAN PRODUK TOKO GADING PETSHOP
BERBASIS WEB

Disusun Oleh

Alif Bahtiar Riva'i

20200910132

Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1

Naskah Skripsi ini telah dibimbingkan kepada para pembimbing sesuai dengan SK bimbingan Skripsi/Tugas Akhir di Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan dan telah disetujui pada :

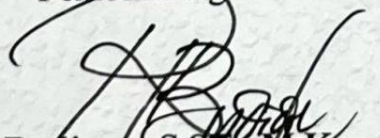
Tempat : Fakultas Ilmu Komputer

Hari : Rabu

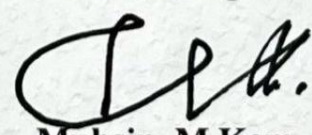
Tanggal Bulan Tahun : 28 Mei 2025

DOSEN PEMBIMBING :

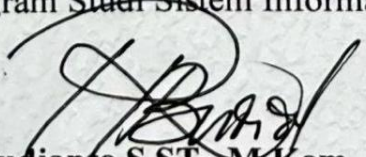
Pembimbing 1


Heru Budianto, S.ST., M.Kom
NIK. 41038111365

Pembimbing 2


Muhsin, M.Kom
NIK. 41038031130

Mengetahui / Mengesahkan :
Kepala Program Studi Sistem Informasi


Heru Budianto, S.ST., M.Kom
NIK. 41038111365

LEMBAR HASIL PENGUJIAN
IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
PADA SISTEM PEMESANAN PRODUK TOKO GADING PETSHOP
BERBASIS WEB

Disusun Oleh
Alif Bahtiar Riva'i
20200910132

Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1

Skripsi ini telah Diujikan dan Dipertahankan di Depan Dosen Penguji dan Penelaah Sidang Skripsi, Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan dan telah disetujui pada :

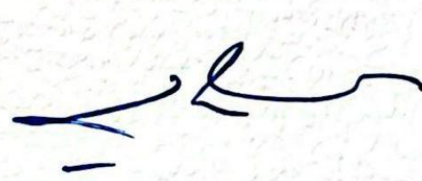
Tempat : Fakultas Ilmu Komputer
Hari : Rabu
Tanggal : 28 Mei 2025

DOSEN PENGUJI :

Penguji I


Heru Budianto, S.ST., M.Kom
NIK. 41038111365

Penguji II


Erlan Darmawan, S.Kom., M.Si
NIK.41038091289

Penguji III


Nita Mirantika, M.Kom
NIK.41038101349

Mengetahui/Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Komputer


Eto Sugiharto, M.Eng
NIK. 41038101348

Kepala Program Studi


Heru Budianto, S.ST., M.Kom
NIK. 41038111365

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alif Bahtiar Riva'i
NIM : 20200910132
Tempat, Tanggal lahir : Kuningan, 27 Mei 1999
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Kuningan

Menyatakan bahwa **Skripsi / Tugas Akhir** dengan judul sebagai berikut :

Judul :

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
PADA SISTEM PEMESANAN PRODUK TOKO GADING PETSHOP
BERBASIS WEB

Dosen Pembimbing 1 : Heru Budianto, M.Kom

Dosen Pembimbing 2 : Muhsin, M.Kom

Adalah benar benar **ASLI** dan **BUKAN PLAGIAT** yakni tidak melakukan penjiplakan pada karya tulis ilmiah milik orang lain, kecuali yang di kembangkan dan diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi / Tugas Akhir ini.

Demikian pernyataan ini **SAYA** buat, apabila kemudian hari terbukti **SAYA** melakukan penjiplakan karya orang lain, maka **SAYA** bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Kuningan, 28 Mei 2025

Yang menyatakan,


Alif Bahtiar Riva'i

NIM. 20200910132

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul IMPLEMENTASI CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM PEMESANAN PRODUK TOKO GADING PETSHOP BERBASIS WEB beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas dasar pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang sesuai dengan peraturan yang berlaku apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Kuningan, 28 Mei 2025

Yang membuat Pernyataan,



Alif Bahtiar Riva'i

NIM. 20200910132

LEMBAR PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpah keharibaan Rasulullah Muhammad SAW. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayang.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terima kasih yang tidak terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu (Juju Sarmini) dan Ayah (Anwar Sanusi) yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tidak terhingga yang tidak mungkin dapat ku balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena ku sadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu memberikan kasih sayang, selalu mendo'akanku, selalu memberikan nasihat, serta selalu meridhoi dalam setiap langkah untuk melakukan hal yang lebih baik, Terimakasih Ibu...Terimakasih Ayah...

Teman-temanku

Untuk rekan-rekan ku (Dinar F, S.Kom , Vicky F, S.Kom, Ragam BW, S.Kom) yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral yang selalu membuatku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, Terimakasih kepada Alis Syifa Azzahra, S.KM yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terimakasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, dukungan, do'a dan support dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Bapak Heru Budianto, S.ST., M.Kom selaku Dosen Pembimbing I, Bapak Muhsin, M.Kom selaku Dosen Pembimbing II. Terimakasih banyak bapak sudah membimbing saya selama ini, sudah di nasehati, sudah diajari, sudah disupport dan mengarahkan saya sampai skripsi ini dapat selesai.

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SISTEM PEMESANAN PRODUK TOKO GADING PETSHOP BERBASIS WEB

Alif Bahtiar Riva'i¹⁾, Heru Budianto²⁾, Muhsin³⁾

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan, Jl. Pramuka No.67 Kuningan
alifbahtiar87@gmail.com, heru.budianto@uniku.ac.id, muhsinkng@yahoo.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pelaku usaha untuk memanfaatkan sistem digital dalam meningkatkan efisiensi bisnis, termasuk dalam pengelolaan hubungan dengan pelanggan. Toko Gading Petshop menghadapi permasalahan dalam proses pemesanan dan komunikasi pelanggan yang masih dilakukan secara manual melalui WhatsApp, sehingga berisiko menimbulkan kesalahan data dan kehilangan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem pemesanan produk berbasis web yang dilengkapi dengan katalog digital, informasi stok secara real time, serta fitur promosi untuk meningkatkan pelayanan dan relasi dengan pelanggan di Toko Gading Petshop. Metode pengembangan yang digunakan adalah model waterfall, dengan tahapan analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, dan pengujian. Sistem dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Hasil implementasi menunjukkan bahwa sistem dapat membantu pihak toko dalam mencatat data pelanggan, riwayat transaksi, menampilkan informasi stok secara real time, serta memberikan kemudahan dalam promosi dan pemesanan produk. Sistem ini juga meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kemudahan akses informasi produk dan layanan secara daring.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*, Pemesanan Produk, Katalog Digital, Sistem Berbasis Web, Gading Petshop

IMPLEMENTATION OF A WEB-BASED CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SYSTEM FOR THE PRODUCT ORDERING SYSTEM AT GADING PETSHOP

Alif Bahtiar Rivai¹⁾, Heru Budianto²⁾, Muhsin³⁾

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan, Jl. Pramuka No.67 Kuningan
alifbahtiar87@gmail.com, heru.budianto@uniku.ac.id, muhsinkng@yahoo.com

Abstract

The development of information technology has encouraged business actors to utilize digital systems to improve business efficiency, including in managing customer relationships. Toko Gading Petshop faces issues in its ordering and customer communication processes, which are still conducted manually via WhatsApp, leading to potential data errors and customer loss. This study aims to design and develop a web-based product ordering system equipped with a digital catalog, real-time stock information, and promotional features to enhance service and customer relations at Toko Gading Petshop. The development method used is the waterfall model, consisting of requirement analysis, system design, implementation, and testing phases. The system was developed using PHP programming language and MySQL database. The implementation results show that the system can assist the store in recording customer data, transaction history, displaying real-time stock information, and facilitating product promotion and ordering. This system also improves customer satisfaction by providing easy access to product and service information online.

Keywords: *Customer Relationship Management, Product Ordering, Digital Catalog, Web-Based System, Gading Petshop*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Seminar Hasil Penelitian. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW, kepada keluarganya, kepada sahabatnya, serta kita selaku umatnya yang Insya Allah taat pada ajaran agama dan senantiasa mengamalkannya Amin. Adapun judul skripsi yang peneliti ambil adalah **“IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA SISTEM PEMESANAN PRODUK TOKO GADING PETSHOP BERBASIS WEB”**.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, arahan secara tertulis maupun secara lisan sehingga proposal dapat diselesaikan. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Dikdik Harjadi, M.Si., selaku Rektor Universitas Kuningan.
2. Bapak Tito Sugiharto, S.Kom, M.Eng. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
3. Bapak Heru Budianto, S.ST., M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Mushin, M.Kom selaku Pembimbing yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.

5. Orang tua yang telah memberikan do'a, arahan dan dukungan baik material maupun moral.
6. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penyusunan ini peneliti menyadari bahwa Seminar Hasil Penelitian ini tidak luput dari kekurangan. Segala bentuk kritik dan saran akan senang hati menerima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan laporan selanjutnya supaya lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, tempat/objek penelitian, Institusi dan bagi para pembaca pada umumnya. Atas dukungan dan bantuannya, peneliti mengucapkan banyak terimakasih.

Kuningan, 28 Mei 2025

Alif Bahtiar Riva'i

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR HASIL PENGUJIAN	
SURAT PERNYATAAN	
LEMBAR ORIGINALITAS	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
Abstrak	i
<i>Abstract</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.8 Hipotesis Penelitian	7
1.9 Metodologi Penelitian.....	8
1.9.1 Metode Pengumpulan Data	8
1.9.2 Metode Pengembangan Sistem	9
1.9.3 Metode Penyelesaian Masalah	11
1.10 Jadwal Penelitian	14
1.11 Sistematika Penelitian.....	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
2.1 Teori-teori terkait bahasan penelitian (Relevan Theories)	17
2.1.1 Implementasi.....	17

2.1.2 Konsep <i>Customer Relationship Management</i>	18
2.1.3 Definisi <i>Customer Relationship Management</i>	19
2.1.4 CRM Operasional	20
2.1.5 Tujuan CRM	21
2.1.6 Manfaat CRM	21
2.1.7 Komponen CRM	23
2.1.8 Unsur Utama CRM	24
2.1.9 <i>Cross Selling</i>	26
2.1.10 <i>Website</i>	29
2.1.11 Analisis Sistem.....	30
2.1.12 Metodologi Pengembangan.....	32
2.2 Flowmap	33
2.2.1 Unified Modelling Language (UML).....	35
2.2.2 Tools Perangkat Lunak.....	37
2.2.3 Penelitian Sebelumnya (<i>Previous Work</i>).....	46
2.2.4 Kerangka Teoritis (<i>Theoretical Framework</i>).....	48
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN	49
3.1 Analisis Sistem	49
3.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	49
3.1.2 Profil Perusahaan	49
3.1.3 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan.....	50
3.1.4 Analisis Kelemahan Sistem	51
3.1.5 Implementasi <i>Customer Relationship Management</i>	52
3.1.6 Analisis Sistem Yang Diusulkan.....	53
3.1.7 Analisis Kebutuhan	55
3.2 Perancangan Sistem	57
3.2.1 Use Case Diagram	57
3.2.2 Use Case Skenario.....	58
3.3.1 Activity Diagram	73
3.3.2 Class Diagram	82
3.3.3 <i>Sequence</i> Diagram.....	83
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....	106

4.1 Implementasi Sistem.....	106
4.2 Pengujian Sistem	113
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	124
5.1 Simpulan	124
5.2 Saran (Suggestion)	125
DAFTAR PUSTAKA	130
Lampiran.....	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Metode <i>Waterfall</i>	10
Gambar 2.1	Implementasi	19
Gambar 2.2	Konsep CRM	19
Gambar 2.3	Kerangka Teoritis	51
Gambar 3.1	<i>Flowmap Sistem</i> yang Tersedia Sedang Berjalan.....	54
Gambar 3.2	<i>Flowmap Sistem</i> yang sedang diusulkan	57
Gambar 3.3	<i>Use Case Diagram</i>	61
Gambar 3.4	<i>Activity Diagram Register</i>	77
Gambar 3.5	<i>Activity Diagram Login</i>	78
Gambar 3.6	<i>Activity Diagram</i> Melihat Katalog	79
Gambar 3.7	<i>Activity Diagram</i> Kelola Data Produk.....	80
Gambar 3.8	<i>Activity Diagram</i> Pemesanan	81
Gambar 3.9	<i>Activity Diagram</i> Konfirmasi Pembayaran.....	82
Gambar 3.10	<i>Activity Diagram</i> Pengiriman	83
Gambar 3.11	<i>Activity Diagram</i> Laporan	83
Gambar 3.12	<i>Activity Diagram Review</i>	85
Gambar 3.13	<i>Class Diagram</i>	86
Gambar 3.14	<i>Activity Diagram Registrasi</i>	87
Gambar 3.15	<i>Activity Diagram Login</i>	88
Gambar 3.16	<i>Activity Diagram</i> Melihat Katalog produk	89
Gambar 3.17	<i>Activity Diagram</i> Kelola Data Produk.....	90
Gambar 3.18	<i>Activity Diagram</i> Pemesanan	91
Gambar 3.19	<i>Activity Diagram</i> Pembayaran.....	92
Gambar 3.20	<i>Activity Diagram</i> Pengiriman	93
Gambar 3.21	<i>Activity Diagram</i> Laporan	94
Gambar 3.22	<i>Activity Diagram Review</i>	95
Gambar 3.23	<i>Activity Diagram Setting</i>	96

Gambar 4.1	Halaman Kategori Produk	109
Gambar 4.2	Halaman Tambah Kategori.....	110
Gambar 4.3	Halaman Kelola Produk	111
Gambar 4.4	Halaman Tambah Produk	111
Gambar 4.5	Halaman Status Transaksi	112
Gambar 4.6	Halaman Detail Produk	113
Gambar 4.7	Halaman Pengiriman Produk.....	114
Gambar 4.8	Halaman Selesai Pemesanan	114
Gambar 4.9	Halaman Detail Pemesanan	115
Gambar 4.10	Halaman Selesai Pengiriman	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Kegiatan Peneliti	16
Tabel 2.1	Simbol-simbol <i>flowmap</i>	31
Tabel 2.2	Notasi/simbol penggambaran <i>Usecase Diagram</i>	39
Tabel 2.3	Perbandingan Penelitian Sebelumnya	49
Tabel 3.1	Skenario <i>Use Case</i> Regristasi.....	62
Tabel 3.2	Skenario <i>Use Case Login</i>	63
Tabel 3.3	Skenario <i>Use Case</i> Melihat Katalog Produk	64
Tabel 3.4	Skenario <i>Use Case</i> Kelola Data Produk	65
Tabel 3.5	Skenario <i>Use Case</i> Pemesanan Produk	68
Tabel 3.6	Skenario <i>Use Case</i> Konfirmasi Pembayaran.....	70
Tabel 3.7	Skenario <i>Use Case</i> Kurir (pengiriman)	72
Tabel 3.8	Skenario <i>Use Case</i> Laporan	73
Tabel 3.9	Skenario <i>Use Case Review</i>	74
Tabel 3.10	Skenario <i>Use Case</i> Gudang	75
Tabel 3.11	Keterangan Login Admin	97
Tabel 3.12	Keterangan Registrasi Pelanggan	98
Tabel 3.13	Keterangan Login Pelanggan	100
Tabel 3.14	Keterangan Halaman Input Kategori.....	101
Tabel 3.15	Keterangan Halaman Input Produk	103
Tabel 3.16	Keterangan Halaman Checkout Pelanggan	104
Tabel 3.17	Keterangan Halaman Pembayaran Pelanggan.....	106
Tabel 3.18	Keterangan Halaman Pesanan	107
Tabel 4.1	<i>Blackbox Testing From Login</i>	116
Tabel 4.2	<i>Blackbox Testing From Registrasi</i>	117
Tabel 4.3	<i>Blackbox Testing From</i> Tambah Kategori	119
Tabel 4.4	<i>Blackbox Testing</i> Tambah Produk.....	119
Tabel 4.5	<i>Blackbox Testing From</i> Diskon	121

Tabel 4.6	<i>Blackbox Testing From Transaksi</i>	122
-----------	--	-----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. SK Skripsi
- Lampiran 2. SK Bimbingan
- Lampiran 3. Pertanyaan Penelitian
- Lampiran 4. Dokumentasi